

## INDIRIZZI PER LA REALIZZAZIONE DI ULTERIORI INTERVENTI DI SEMPLIFICAZIONE FINALIZZATI AL MIGLIORAMENTO DEI LIVELLI DI SERVIZIO DEGLI SPORTELLI UNICI PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE E ALLA DIFFUSIONE DEL FASCICOLO INFORMATICO D'IMPRESA (ATTUAZIONE L.R. 11/2014)

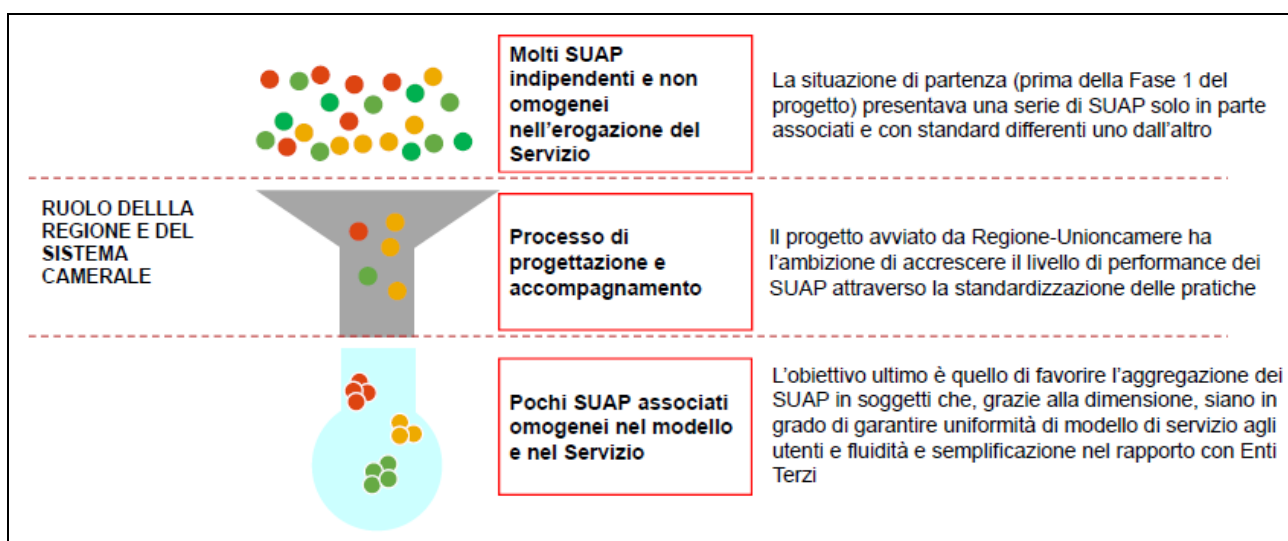
### 1. IL CONTESTO

In attuazione delle previsioni normative in materia di semplificazione contenute nella l.r. 11/2014, la Giunta Regionale con d.g.r. n. X/3581 del 14 maggio 2015 ha deliberato l'avvio di un programma integrato di interventi a supporto degli enti locali per il rafforzamento degli Sportelli unici per le attività produttive e lo sviluppo del fascicolo informatico d'impresa a livello regionale, quale innovativo strumento di semplificazione per le imprese e per le pubbliche amministrazioni.

Il programma si è articolato nel periodo 2015 – 2017 in molteplici attività realizzate in stretta collaborazione con il sistema camerale; in particolare, la prima fase di sperimentazione ha coperto il periodo da settembre 2015 a febbraio 2016, coinvolgendo 14 S.u.a.p. "pilota" e incentrandosi sull'analisi dei processi operativi e di servizio degli Sportelli unici e sullo sviluppo del fascicolo informatico d'impresa; la seconda fase di diffusione è stata avviata nel mese di settembre 2016 ed è proseguita fino al mese di marzo 2017, permettendo di raggiungere 153 S.u.a.p. con un bacino di utenza pari complessivamente al 50% delle imprese attive in Lombardia. Questa fase è stata progettata tenendo conto degli esiti della prima fase di sperimentazione e ha previsto un programma di formazione e di aggiornamento rivolto a un gruppo significativo di operatori e responsabili S.u.a.p. con il duplice obiettivo di favorire il miglioramento dei processi e della qualità del servizio reso alle imprese e di diffondere l'utilizzo del fascicolo informatico d'impresa.

Le azioni sin qui realizzate hanno messo in evidenza importanti elementi di contesto che costituiscono la base per la progettazione dei futuri interventi regionali.

In linea generale si rileva che dopo una prima fase di sperimentazione di un nuovo modello operativo rivolto a un numero ridotto di SUAP (14) e una seconda fase di affiancamento allargato a un numero maggiore di soggetti (c.a. 160), **i prossimi interventi dovranno innalzare il livello di servizio dei SUAP lombardi anche attraverso azioni volte a favorire la loro aggregazione.**



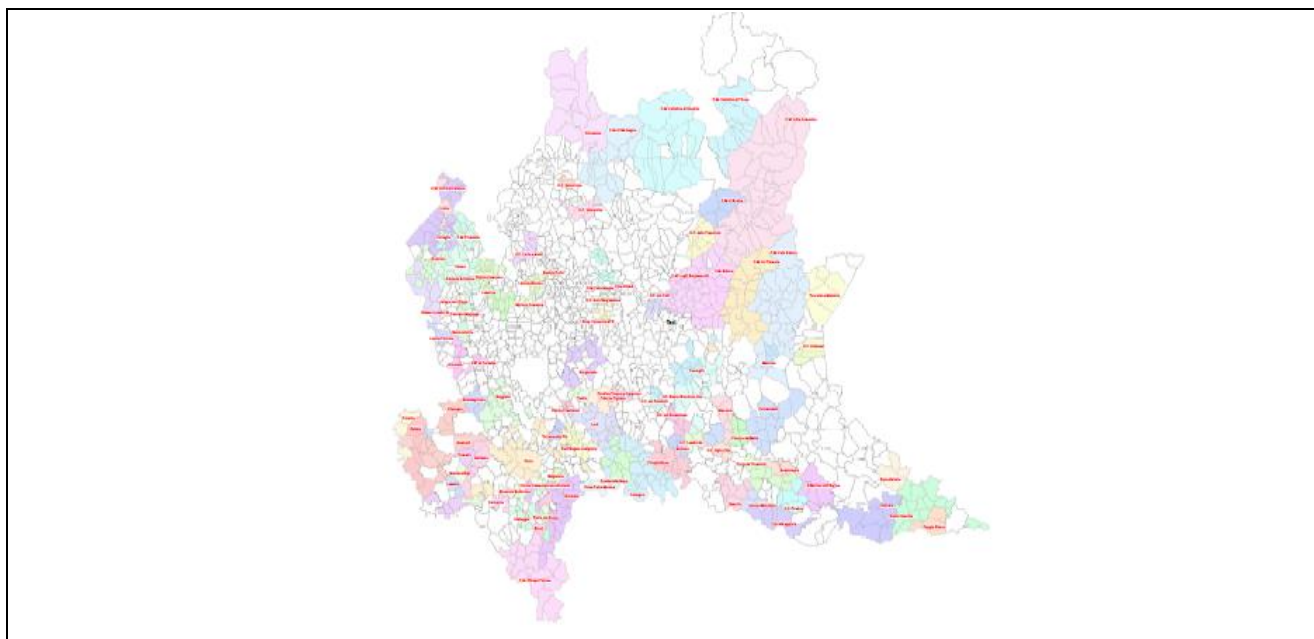
1. Percorso di attuazione della l.r. 11/2014\_Interventi

L'efficienza, l'efficacia e la qualità del servizio sono, infatti, strettamente connesse alle dimensioni dello Sportello unico strutturato in modo da poter garantire un elevato livello di qualità del servizio, attraverso il miglioramento dell'accesso, dell'assistenza e della consulenza alle imprese, il potenziamento del coordinamento interistituzionale e la progressiva riduzione dei tempi di risposta e di conclusione del procedimento. Un dimensionamento ottimale consente di raggiungere, inoltre, secondo economie di scala, il contenimento dei costi del servizio e quindi il rispetto del principio di economicità.

In Lombardia, alla luce delle rilevazioni effettuate, il territorio risulta così articolato:

FORME DI GESTIONE DEGLI SPORTELLI UNICI IN LOMBARDIA	
SINGOLA	770 Comuni
ASSOCIATA fra comuni	753 Comuni (88 associazioni)
FORME ASSOCIATIVE	74 Unioni
TOT. Comuni	1.523

I dati evidenziano, a fronte di alcuni processi aggregativi maturati anche nel corso dell'attuale legislatura, il permanere di un'elevata frammentazione territoriale degli sportelli e, sul piano del funzionamento, una rilevante difformità di prassi nella gestione dei procedimenti amministrativi afferenti l'esercizio dell'attività dell'impresa.



2. Livello di associazionismo\_Suap Capofila

Anche alla luce dei risultati emersi in occasione del Programma di Action Learning occorre considerare che S.u.a.p. di piccole dimensioni - i cui operatori gestiscono annualmente meno di 300 pratiche per anno - spesso non sono in grado di garantire competenze specialistiche e livelli di servizio efficaci. Appartengono a questa categoria i comuni più piccoli nei quali l'ufficio S.u.a.p. è costituito da dipendenti che si occupano anche di altri servizi comunali e che, dunque, dedicano al S.u.a.p. solo una parte del loro tempo di lavoro.

Si tratta, quindi, di favorire percorsi di aggregazione sulla base di **idonei parametri anche organizzativi**, conformando la gestione sul territorio del servizio in ragione delle concrete esigenze derivanti dall'assetto che, di volta in volta, assume il tessuto imprenditoriale.

Alla luce di quanto sopra rappresentato, in linea di continuità con le azioni già realizzate, sono di seguito illustrati i prossimi interventi che la Direzione Generale Sviluppo Economico intende realizzare, in attuazione delle finalità previste dalla l.r. 11/2014, con il sistema camerale nell'ambito dell'accordo con il sistema camerale per lo Sviluppo Economico e la Competitività del sistema regionale, approvato con DGR n. 5009 dell'11 aprile 2016.

## 2. FINALITA' E DEFINIZIONE DEGLI INTERVENTI

Gli interventi di seguito illustrati sono finalizzati a:

- migliorare l'operatività e l'efficienza dei SUAP, favorirne la riorganizzazione, rafforzare le conoscenze e le competenze degli operatori degli Sportelli, promuovere la creazione di nuove aggregazioni o l'ampliamento di aggregazioni esistenti;
- semplificare i processi per la gestione dei procedimenti amministrativi che coinvolgono le imprese.

Per favorire il dimensionamento ottimale dei S.u.a.p. lombardi si intende favorire un percorso di aggregazione attraverso le seguenti azioni:

### 1) Individuazione degli ambiti ottimali e definizione dei livelli di servizio

La definizione dell'ambito ottimale è particolarmente importante in quanto rappresenta il livello territoriale adeguato e funzionale alla programmazione e alla gestione del servizio SUAP. Il tema del dimensionamento ottimale deve essere affrontato tenendo conto di diverse variabili (territoriali, economiche, sociali, ambientali, ecc.) e con l'obiettivo di individuare livelli aggregativi in grado di massimizzare l'utilità dell'erogazione del servizio SUAP in correlazione anche con altri servizi comunali.

Gli ambiti vanno intesi come dimensionamenti territoriali speciali che si attagliano alle singole realtà e alle loro caratteristiche socio-economiche; a riguardo nella definizione dell'ambito si deve certamente riconoscere e valorizzare la relazione risalente tra le associazioni di Comuni e l'ambito sanitario, quale zonizzazione entro la quale le autonomie infraregionali sono state chiamate ad operare nell'esercizio di funzioni amministrative e nell'erogazione dei servizi. Anche la l.r. 19/2008 in materia di gestioni associate richiama tale livello stabilendo che *“sono, di norma, ambiti di riferimento per l'organizzazione da parte dei comuni dell'adeguato esercizio associato delle funzioni conferite ai sensi dell'articolo 118 della Costituzione la zona omogenea per i territori montani e il territorio dell'insieme dei comuni afferenti a ciascuna azienda sociosanitaria territoriale”*.

Il chiaro legame tra competenze delle Agenzie di Tutela della Salute e tessuto produttivo regionale è, altresì, dimostrato da quanto emerso dalla mappatura dei flussi relativi ai procedimenti avviati con Segnalazione Certificata di Inizio Attività (SCIA) realizzata da Regione Lombardia, in accordo con il Sistema camerale, con riferimento alla sperimentazione del Fascicolo Informativo d'Impresa<sup>1</sup>: secondo il dato riferito dai SUAP lombardi che si avvalgono dell'applicativo camerale, circa il 66% delle circa 21.000 pratiche di SCIA inoltrate dai SUAP ad altre Amministrazioni rientrano nella competenza delle Agenzie di Tutela della Salute.

A tale parametro territoriale potrebbe giovare aggiungere quello riconducibile ad un bacino minimo di imprese, quantificabile, ad esempio, nelle 10.000/15.000 unità. Si potrebbe valutare, altresì, l'individuazione di un congruo rapporto imprese/abitanti, per favorire la nascita di modelli associazionistici omogenei, uniformi, coerenti e sostenibili.

Affinché il modello dei SUAP lombardi possa integrare un maggiore livello di efficienza e di qualità del servizio offerto, peraltro, non si può prescindere dalla determinazione di congrui ed uniformi **parametri**

<sup>1</sup> Cfr. l'Allegato A alla D.G.R. n. X/5020 dell'11 aprile 2016, avente ad oggetto “Fascicolo informativo d'impresa: esiti della prima fase di sperimentazione in 14 Comuni della Lombardia e avvio della seconda fase di diffusione sul territorio regionale (in attuazione della l.r. 11/2014)”, pp. 13 ss.

**organizzativi.** In tal senso, i SUAP dovrebbero essere organizzati in uffici autonomi sia dal punto di vista funzionale che organizzativo con unità di personale – tra le quali una avente funzioni direttive – specificamente deputate allo svolgimento delle mansioni riconducibili al SUAP medesimo ed opportunamente formate per lo svolgimento a tempo pieno di questa attività.

Infine, dovranno essere previsti specifici requisiti tecnici conformi alle previsioni del D.P.R. 160/2010 necessari ad assicurare il livello di servizio adeguato alle attese delle imprese lombarde (quali ad esempio la disponibilità di una piattaforma informatica tramite cui effettuare l’inoltro delle istanze da parte delle imprese e la gestione della comunicazione impresa-SUAP, la disponibilità in piattaforma di funzionalità per l’invio automatico della ricevuta di avvenuta accettazione firmata digitalmente, di funzionalità per il pagamento online degli oneri connessi all’istanza, di funzionalità per l’alimentazione automatica del fascicolo informatico d’impresa).

Nei prossimi mesi, si intende, quindi, procedere con la definizione di tali parametri e dei relativi livelli di servizio mediante l’adozione di un provvedimento regionale condiviso anche con gli stakeholder di riferimento.

## 2) Promozione di azioni per favorire l’esercizio della funzione del SUAP in forma associata

Sulla base dell’individuazione degli ambiti ottimali e dei livelli di servizio il successivo intervento è finalizzato a favorire un percorso di riorganizzazione, promuovendo la creazione di nuove aggregazioni o l’ampliamento di aggregazioni esistenti.

In particolare, tale percorso è finalizzato a potenziare, anche in termini quantitativi, le forme di collaborazione già esistenti e a individuare comuni che, per la loro dimensione o esperienza possano svolgere un ruolo aggregatore a livello intercomunale. Questi soggetti, riconosciuti a livello locale, possono essere i nodi da cui partire per costruire una rete di relazioni inter istituzionali dalla quale, in modo naturale, derivino processi collaborativi sempre più ampi. Il percorso dei prossimi mesi prevede, quindi, un forte coinvolgimento dei territori e degli enti interessati.

I “coefficienti di dimensionamento” di cui si terrà conto ai fini della progettazione del percorso di aggregazione sono i seguenti:

- numero imprese per 100 abitanti: 10
- numero di pratiche per 1.000 imprese: 150
- peso dei procedimenti complessi (es. A.u.a.) su pratiche totali: 20%
- peso dei procedimenti semplici (Scia e Comunicazioni) su pratiche totali: 80%
- numero medio di pratiche per unità di lavoro full time equivalent (FTE): 350

Lo strumento amministrativo per il perseguimento di tali finalità è costituito da un bando regionale che preveda l’assegnazione di contributi sulla base dei seguenti criteri:

- Livello di associazionismo tra Comuni
- Numero di procedimenti gestiti
- Modello di aggregazione

Titolo intervento	Potenziamento Servizio associato SUAP
Soggetto Beneficiario	Comuni
Durate dell’intervento	2017 – 2018
Risorse	€ 1.000.000
Modalità	Bando regionale

### 3) Sperimentazione della gestione in forma associata del servizio S.u.a.p. con un ruolo delle Camere di commercio di coordinamento e gestione per delega dei comuni interessati.

Il sistema camerale lombardo dal 2010 supporta gli Sportelli Unici delle Attività Produttive nel percorso di adeguamento agli standard di funzionamento previsti dal D.P.R. 160/2010. Le Camere di Commercio lombarde mettono a disposizione gratuitamente la piattaforma telematica [www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it) per gestire i procedimenti automatizzati (art. 5 del dpr 160/2010) e i procedimenti ordinari (art. 7 del dpr 160/2010) a 634 Sportelli Unici delle attività (pari al 73,81% dei SUAP totali della Lombardia) attraverso lo strumento della delega o della convenzione.

SUAP OPERATIVI NELLA PIATTAFORMA DI COOPERAZIONE CAMERALE IN LOMBARDIA					
	Tot. COMUNI	Tot. Comuni Sistema CCIAA	Comuni in Delega CCIAA	Tot. SUAP	Tot. SUAP CCIAA
Territorio regionale	1523	903 / 1.523 (59,29%)	353 / 1.523 (23,18%)	859	634/ 859 (73,81%)
Dimensione territori	11 capoluoghi di provincia (escluso Bergamo) 3 Comuni con popolazione > 100.000 abitanti (Milano, Brescia, Monza)				
Imprese attive	695.686 / 1.027.696 (pari al 67,69% di copertura)				

3. *Dati aggiornati al 4 maggio 2017*

Alcuni Comuni della Lombardia hanno espresso la richiesta alle Camere di Commercio di esercitare un ruolo più forte sul territorio nel rapporto con gli enti terzi e nel supporto alla gestione amministrativa degli Sportelli unici delle attività produttive, lasciando quindi agli uffici comunali il ruolo "tecnico" e raggiungendo l'obiettivo di migliorare la performance del SUAP attraverso una riduzione progressiva dei tempi di conclusione dei procedimenti rispetto al tempo massimo previsto dalla legge, secondo una misura percentuale stabilita.

La mission del Suap associato camerale è quella di migliorare i livelli di servizio, standardizzando i processi nei confronti delle imprese lombarde.

Tale servizio è finalizzato a garantire i seguenti servizi:

- Gestione operativa di tutti i procedimenti: SCIA, Procedimenti Ordinari, Pratiche edilizie;
- Reporting S.u.a.p. (strategico e operativo)
- Indagini di Customer Satisfaction
- Formazione gestionale, normativa e utilizzo piattaforma personale Comuni
- Formazione normativa e utilizzo piattaforma imprese/intermediari
- Gestione quesiti S.u.a.p.
- Fornitura piattaforma informatica S.u.a.p.

Titolo intervento	Sperimentazione Servizio associato SUAP
Soggetto Beneficiario	Camere di Commercio
Durate dell'intervento	2017 – 2018
Risorse	€ 200.000
Target	50.000 imprese
Attività	Gestione 7.500 pratiche
Modalità	Bando regionale

#### 4) Sperimentazione del deposito spontaneo del fascicolo informatico d'impresa

La l. r. 11/2014, in attuazione dei principi dello Small Business Act, ha previsto la promozione e la valorizzazione del fascicolo informatico d'impresa, mettendo in atto numerosi interventi per la sua alimentazione da parte delle pubbliche amministrazioni. Ad oggi, le consistenze relative ai fascicoli delle imprese lombarde e alla documentazione ivi contenuta sono le seguenti:

- 136.279 fascicoli su 575.088 pari al 24 % del dato nazionale;
- 770.961 documenti su 3.577.568 pari al 22 % del dato nazionale.

L'alimentazione del fascicolo informatico d'impresa è garantita attraverso tre flussi di dati: 1) l'interscambio informativo e documentale fra gli Sportelli unici per le attività produttive e le Camere di Commercio; 2) la cooperazione applicativa e il collegamento con le banche dati di altre pubbliche amministrazioni; 3) il deposito spontaneo su istanza dell'imprenditore.

Con riferimento al tema del deposito spontaneo da parte delle imprese, si intende promuovere, in collaborazione con Unioncamere, un'iniziativa a carattere sperimentale, con il coinvolgimento delle Camere di commercio e delle associazioni di categoria. La sperimentazione del deposito spontaneo da parte delle imprese è finalizzata ad acquisire ulteriori elementi conoscitivi e di dettaglio in relazione alle diverse tipologie di documenti e informazioni che l'imprenditore ritiene utile inserire nel fascicolo informatico d'impresa. Le azioni informative saranno realizzate tramite workshop presso le Camere di Commercio e rivolte ad associazioni di categoria, professionisti, imprese ed enti terzi.

L'iniziativa si prefigge, inoltre, di classificare i documenti non presenti nei fascicoli informatici delle imprese in quanto non riconducibili a procedimenti strettamente connessi ai S.u.a.p., nonché di migliorare la classificazione dei documenti già presenti e verificarne l'esatta collocazione nel fascicolo e di attribuire agli stessi una validità temporale, ove previsto.

Titolo intervento	Sperimentazione deposito spontaneo fascicolo d'impresa
Soggetto attuatore	Sistema camerale
Durate dell'intervento	2017 – 2018
Destinatari	Imprese
Risorse	-

#### Supporto tecnico per la progettazione e la realizzazione degli interventi

E' prevista l'attivazione di un servizio di assistenza tecnica che supporti Regione Lombardia e Unioncamere Lombardia nella progettazione delle attività sopra illustrate e garantisca il monitoraggio costante delle attività da realizzare. L'assistenza tecnica, inoltre, dovrà supportare:

- l'attività di definizione dei livelli di servizio anche attraverso la realizzazione di workshop con i Suap dei capoluoghi di provincia per la condivisione dei contenuti delle linee guida;
- la progettazione del bando regionale per favorire il percorso di aggregazione dei SUAP con la definizione degli obiettivi, del target e delle attività da realizzare in considerazione dei parametri adottati per garantire livelli di servizio ottimali sull'intero territorio regionale;
- il percorso di attuazione del bando attraverso il coordinamento organizzativo dei Suap aderenti;
- il monitoraggio dell'avanzamento delle attività e della realizzazione degli obiettivi attraverso l'elaborazione di report periodici sui risultati conseguiti in esito al percorso di aggregazione.

Titolo intervento	ATTIVITA' DI ASSISTENZA TECNICA ALLA PROGETTAZIONE E ALLA REALIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI DI SEMPLIFICAZIONE PER LE IMPRESE
Soggetto attuatore	Da selezionare mediante procedura ad evidenza pubblica
Durate dell'intervento	2017 – 2018
Risorse	230.000 (Iva inclusa)

#### 4. DOTAZIONE FINANZIARIA

Le risorse finanziarie programmate per la realizzazione degli interventi sopra descritti ammontano a complessivamente a € 1.430.000,00 (si tratta di risorse già stanziate a valere sulla l.r. 11/2014 con d.g.r. 2681/2014) e sono così suddivise:

<b>INTERVENTI FINALIZZATI AL MIGLIORAMENTO DEI LIVELLI DI SERVIZIO DEGLI SPORTELLI UNICI PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE E PER LA DIFFUSIONE DEL FASCICOLO INFORMATICO D'IMPRESA (ATTUAZIONE L.R. 11/2014)</b>	<b>RISORSE</b>
INTERVENTI PER FAVORIRE IL PROCESSO DI AGGREGAZIONE DEI SUAP LOMBARDI E LA SPERIMENTAZIONE DEL PERCORSO DI GESTIONE ASSOCIATA SUAP CAMERALE (Soggetti beneficiari: Comuni /Camere di Commercio)	€ 1.200.000
ATTIVITA' DI SUPPORTO ALLA PROGETTAZIONE E ALLA REALIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI DI SEMPLIFICAZIONE PER LE IMPRESE (Soggetto beneficiario: soggetto privato da individuare mediante procedura ad evidenza pubblica)	€ 230.000
<b>Totale interventi</b>	<b>€ 1.430.000,00</b>

#### 5. CRONOPROGRAMMA INTERVENTI

<b>FASE/INTERVENTI</b>	<b>2017</b>		<b>2018</b>	
	1 SEM	2 SEM	1 SEM	2 SEM
INTERVENTI PER FAVORIRE IL PROCESSO DI AGGREGAZIONE DEI SUAP LOMBARDI E LA SPERIMENTAZIONE DEL PERCORSO DI GESTIONE ASSOCIATA SUAP CAMERALE				
SPERIMENTAZIONE DEL DEPOSITO SPONTANEO DEL FASCICOLO INFORMATICO D'IMPRESA				
ATTIVAZIONE DI UN SUPPORTO ALLA PROGETTAZIONE E ALLA REALIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI				